

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja rumah sakit Muji Rahayu Surabaya dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Pengukuran kinerja, berdasarkan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Penelitian ini menggunakan cara dengan menganalisis data rumah sakit. Pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi, kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja rumah sakit Muji Rahayu Surabaya dilihat dari perspektif keuangan dengan ukuran peningkatan pendapatan dan efisiensi biaya mengalami kenaikan, maka dapat dikatakan baik. Perspektif pelanggan dari ukuran peningkatan pasien mengalami kenaikan dan untuk ukuran kepuasan pasien berada pada interval puas. Perspektif proses bisnis internal dari inovasi dikatakan baik karena sudah membuat inovasi baru yaitu membuat jalur pendaftaran poliklinik secara *online* melalui *website* sedangkan pada proses operasional sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan lebih baik lagi untuk pelayanan pasien. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dari ukuran retensi karyawan mengalami peningkatan karena pada tahun 2017 tersebut bertepatan dengan adanya pendaftaran Pegawai Negeri Sipil, sedangkan untuk pelatihan karyawan mengalami peningkatan setiap tahunnya karena memiliki banyak jenis pelatihan. Dengan metode *balanced scorecard* penerapan misi sudah dapat dikatakan cukup baik karena misi merupakan realisasi dari visi.

Kata Kunci: *Balanced scorecard*, pengukuran kinerja, visi dan misi.

ABSTRACT

This research aimed to find out the hospital performance of Muji Rahayu, Surabaya with Balanced Scorecard method. The performance assessment was based on four perspectives financial, customer, internal business process and growth and learning. The research was case study, use a method to analyze the hospital data. The instruments were documentation, questionnaire, and interview. The research result concluded the hospital performance of Muji Rahayu, Surabaya, in financial perspective with the size of revenue growth and cost efficiency which had increased; it could be categorized good. In the customers perspective, which taken from the increase of patients number and also its satisfaction; was considered satisfied. In internal business process from its innovation, was considered good as it had new innovation namely made online registration of polyclinic on its website. In the operational, it considered fairly good, yet it needed to be more improved for the patients service. From growth and learning perspective, it had increased in number of employees in 2017. This increase of employees training annually since there was various of training. With the balanced scorecard method the application of the mission can be said to be quite good because the mission is the realization of the vision.

Keyword: balanced scorecard, performance assessment, vision and mission.

